

Indicateurs spécifiques

Type de commande	Indicateur	Délai contractuel	Volumétrie	ORT	Orange détail	
Massif	Commun					
	Rejets	Taux de rejet des commandes		1 732	23%	11%
	Contrôle du DFT	Délai médian de livraison			1,0	1,0
		Taux de respect du délai contractuel	30	9 205	97%	99%
	Commande simple					
	Bon de commande d'accès aux installations	Délai médian de livraison	2	3 546	0,0	0,0
		Taux de respect du délai contractuel			100%	100%
	Fourniture du DFT	Délai médian de livraison	30	3 400	1,0	4,0
		Taux de respect du délai contractuel			45%	61%
	Commande complexe					
	Bon de commande d'accès aux installations	Délai médian de livraison	10	4 080	4,0	1,0
		Taux de respect du délai contractuel			62%	75%
Fourniture du DFT	Délai médian de livraison	30	6 381	62,0	69,0	
	Taux de respect du délai contractuel			42%	35%	
Ponctuel	Commun					
	Rejets	Taux de rejet des commandes		719	7%	8%
	Contrôle du DFT	Délai médian de livraison			1,0	1,0
		Taux de respect du délai contractuel	30	9 424	100%	99%
	Commande simple					
	Bon de commande d'accès aux installations	Délai médian de livraison	2	8 424	0,0	0,0
		Taux de respect du délai contractuel			100%	100%
	Fourniture du DFT	Délai médian de livraison	30	8 214	2,0	6,0
		Taux de respect du délai contractuel			71%	63%
	Commande complexe					
	Bon de commande d'accès aux installations	Délai médian de livraison	10	819	1,0	1,0
		Taux de respect du délai contractuel			87%	84%
Fourniture du DFT	Délai médian de livraison	30	1 155	16,0	52,0	
	Taux de respect du délai contractuel			57%	45%	
NRA-SR	Commun					
	Rejets	Taux de rejet des commandes		0	0%	
	Contrôle du DFT	Délai médian de livraison			1,0	
		Taux de respect du délai contractuel	30	5	100%	
	Commande d'accès					
	Bon de commande d'accès aux installations	Délai médian de livraison	10	2	0,0	
Taux de respect du délai contractuel				100%		
Fourniture du DFT	Délai médian de livraison	30	5	1,0		
	Taux de respect du délai contractuel			60%		
Collecte	Commun					
	Rejets	Taux de rejet des commandes		1	50%	
	Contrôle du DFT	Délai médian de livraison			6,0	
		Taux de respect du délai contractuel	30	3	100%	
	Commande d'accès					
	Bon de commande d'accès aux installations	Délai médian de livraison	10			
Taux de respect du délai contractuel						
Fourniture du DFT	Délai médian de livraison	30	2	4,0		
	Taux de respect du délai contractuel			50%		

Indicateurs communs

Type de commande	Indicateur	Délai contractuel	Volumétrie	ORT	Orange détail
Informations préalables	Délai médian de livraison	2h	6 641	14,40	10,45
	Taux de disponibilité du portail cartographique			NC	NC
	Taux de respect du délai contractuel			0%	0%
AR	Délai médian de livraison	2	30 596	0,0	0,0
	Taux de respect du délai contractuel			100%	100%
Rejets de DFT	Taux de rejets de type Processus / Conformité			16%	17%
	Taux de rejets de type RI / Sécurité			1%	1%
Remise de clé	Délai médian de livraison	15	1	13	
	Taux de respect du délai contractuel			100%	
Rénovation - conduite cassée	Délai médian de réponse à notification conduite cassée	5	736	2,0	4,0
	80ème percentile du délai de réponse			7,0	7,0
	Taux de respect du délai contractuel			84%	86%
	Délai médian de rénovation par Orange	3 mois	318	42,0	63,0
	Taux de respect du délai contractuel			70%	72%
	En cours travaux par les opérateurs			11 583	
Rénovation - réhausse	En cours travaux par Orange			3 210	
	Délai médian de réponse à notification réhausse	5	6	298,0	
	80ème percentile du délai de réponse			603,0	
	Taux de respect du délai contractuel			0%	
	Délai médian de rénovation par Orange	3 mois	10	240,0	
	Taux de respect du délai contractuel			50%	
Rénovation - tampon soudé	En cours travaux par les opérateurs			1 029	
	En cours travaux par Orange			953	
	Délai médian de réponse à notification réhausse	5	13	6,0	
	80ème percentile du délai de réponse			40,0	
	Taux de respect du délai contractuel			100%	
	Délai médian de rénovation par Orange	3 mois	9	0,0	
Rénovation - aérien	Taux de respect du délai contractuel			100%	
	Délai médian de rénovation par Orange	4 mois	1		
	Taux de respect du délai contractuel			100%	
DFT	Délais médian de livraison du contrôle du DFT	30	334	5	
	Taux de respect du délai contractuel			94%	
Rénovation - taux de rejet	Taux de rejet des notifications			633	36%
	Taux de rejet de l'accompagnement demandé par l'opérateur			39%	
Accompagnement agent Orange hors SAV	Délai médian de confirmation de la date demandée par l'opérateur	5	79	3,0	
	Taux de respect du délai contractuel			67,1%	
	Taux de respect de la date demandée par l'opérateur			72,3%	
	Taux de rejet de l'accompagnement demandé par l'opérateur			9,3%	